



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000096310**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001791-26.2023.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquetuba, em que são apelantes/apelados BANCO PAN S/A e Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado/apelante AGUINALDO ALVES CORDEIRO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso da ré Z1 Instituição de Pagamento improvido, e provido, em parte, o do autor e do Banco Pan S.A., nos termos da fundamentação**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 57853**  
**APEL. Nº 1001791-26.2023.8.26.0278**  
**COMARCA: ITAQUAQUECETUBA**  
**APTE./APDO.: BANCO PAN S.A. E OUTRO**  
**APDO./APTE.: AGUINALDO ALVES CORDEIRO**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS E MORAIS – Sentença de parcial procedência na origem – Apelo de todas as partes envolvidas – Legitimidade passiva das instituições requeridas que é verificada in status assertionis, de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial – Realização de várias transações, em curto período de tempo, não reconhecidas pelo autor – Prova produzida que comprovou que as instituições requeridas falharam no monitoramento das transações – Falha na prestação do serviço configurada – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Necessidade de recomposição dos prejuízos experimentados e decorrentes das transações questionadas - Danos morais configurados no caso concreto, inclusive diante da resistência na solução do problema na via administrativa - Incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor - Quantum arbitrado em R\$6.000,00 (seis mil reais), com os consectários de estilo, que atende critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa – Responsabilidade solidárias das demandadas reconhecida - Ônus da sucumbência a cargo das requeridas – Recurso da ré Z1 Instituição de Pagamento improvido, e provido, em parte, o do autor e do Banco Pan S.A., nos termos da fundamentação.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de débito c.c. restituição do indébito e danos morais ajuizada por Aginaldo Alves Cordeiro contra Banco Pan S.A. e Z1 Instituição de Pagamento Ltda., e que, pela r. sentença de fls. 306/308, proferida pelo d. magistrado ALEXANDRE CHIOCHETTI FERRARI, foi julgada procedente, em parte, para: *“(a) declarar inexistentes os empréstimos questionados, representados pelas CCB nº 003315930 e 003316095 (fls. 20/23 e 24/27), determinando a sua baixa e isentando o autor de qualquer responsabilidade sobre eles; e (b) condenar os réus a restituir a quantia de R\$ 3.473,76 descontada indevidamente do benefício previdenciário do autor, a ser acrescida de juros de mora de 1% ao*

*mês e correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, ambos, a partir de cada desconto. Em razão do resultado do julgamento, condeno os réus ao pagamento de 75% das custas e despesas processuais, além dos honorários devidos ao advogado do autor, fixados em R\$2.000,00, nos termos do art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil. Tendo decaído de parcela considerável do pedido, condeno o autor ao pagamento dos 25% restantes das custas e despesas processuais, além dos honorários devidos ao patrono dos réus, fixados em 10% sobre a diferença entre valor atualizado da indenização reclamada a título de danos morais, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”*

Irresignadas, apelaram as partes. O Banco Pan (fls. 337/365) reitera preliminar de ilegitimidade passiva de parte, e, no mérito, bate, em apertada síntese, pela integral improcedência da ação, ao principal argumento da ausência de relação de causalidade entre a conduta danosa e o prejuízo experimentado pelo autor. Pede, ainda, que, caso mantida a sentença, fique explicitada que a condenação é de forma solidária entre os réus, e que os juros de mora incidam a partir da citação.

A Z1 Instituição de Pagamento (fls. 369/387) levanta preliminar de ilegitimidade passiva de parte, e, no mérito, afirma que não pode ser responsabilizada por suposto ato ilícito (golpe ou fraude) cometido por usuário de seus serviços em face do autor, principalmente porque não beneficiada com qualquer montante em razão das transações questionadas.

O autor, por sua vez, insiste que tem direito à reparação pecuniária pelo dano moral que afirma ter sofrido (fls. 420/433).

Recursos bem processados, acusando respostas às fls. 394/406, 408/418, 441/448 e 449/461, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que a legitimidade é verificada *in status assertionis*, de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial. Desta feita, as instituições requeridas são partes legítimas para figurarem no polo passivo da demanda, pois a elas foram imputadas falhas na prestação de serviços que prestam.

Quanto ao mérito, narra o autor que é correntista do Banco Pan S.A.. Afirma que teve sua conta corrente *hackeada* no dia 23/2/2022, e foram feitas indevidas transações bancárias, consistentes em dois empréstimos de crédito pessoal, um no valor de R\$ 2.859,17 parcelados em 15 vezes de R\$ 278,85, e outro no valor de R\$ 122,16, parcelados em 18 vezes de R\$ 10,63, e após os empréstimos, na mesma data, foram feitos dois pix, um no valor de R\$ 3.000,00 e outro de R\$ 529,00, para a conta de usuário dos serviços da requerida Z1 Pagamentos, instituição desconhecida do requerente. Afirma, que as transações realizadas via pix são referentes ao valor total dos dois empréstimos realizados, mais R\$ 547,67 que mantinha de saldo em sua conta.

De outra banda, as instituições requeridas, em suas defesas, afirmaram não ter qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial. Dizem que foi o próprio autor o culpado pelo evento danoso, por repassar informações confidenciais a terceiros, restando configurada a excludente de responsabilidade objetiva (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

Registre-se, por primeiro, que não se desconhece decisão do C. STJ a respeito da responsabilidade de instituições financeiras da qual a vítima não é correntista: *“...3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas. 4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta. (...)* **7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com**

***seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.”*** (STJ, REsp nº 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 21/08/2024). Grifo nosso.

No caso concreto, a instituição financeira Z1 Instituição de Pagamento não comprovou satisfatoriamente a regularidade e as cautelas necessárias para a abertura da conta que propiciou a concretização da fraude, tendo exibido apenas tela sistêmica demonstrando como a conta é aberta e cópia padrão do contrato que firma com seus clientes/usuário. Não trouxe, com a contestação, sequer cópia dos documentos pessoais do cliente “fraudador”, limitando-se, frise-se, a atribuir ao autor a responsabilização pelo golpe sofrido.

No mais, como é cediço reconhece-se a responsabilidade objetiva das instituições requeridas em caso de fraude, entendimento, inclusive, pacificado com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No caso concreto, houve falhas na prestação do serviço prestado pelas requeridas, porque, embora as movimentações questionadas tenham sido realizadas por falsários, ocorreram diante das potenciais vulnerabilidades do sistema bancário, que permitiram o acesso às informações sigilosas da correntista, além de não ter se precavido quando notou que as movimentações realizadas não respeitavam os padrões de normalidade da cliente. Poderiam as instituições requeridas, diante das transações suspeitas realizadas em curto espaço de tempo e de valores consideráveis, terem atuado preventivamente, obstando-as, até a devida checagem. Não o fizeram, entretanto.

As regras de segurança devem ser zeladas pelas instituições financeiras, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para

monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações somente se deram em razão de eventual participação do autor no evento danoso, não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha das instituições requeridas nas operações aqui questionadas.

Ademais, conforme bem ressaltou a r. sentença, *“No caso, o autor argumenta em réplica que, de acordo com os dados de geolocalização constantes do termo de aceite apresentado pelo banco (fls. 282/283), o tomador do crédito se encontrava em Salvador-BA no ato da contratação, sendo que ele, autor, que não é natural do Estado da Bahia, reside nesta comarca de Itaquaquecetuba. A respeito de tal observação, absolutamente pertinente, os réus silenciaram, sequer se manifestando em especificação de provas.”* (fls. 307).

Assim, reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade das transações questionadas, com determinação de devolução dos valores descontados indevidamente do autor, com juros de mora a partir de cada desconto, por incidir o disposto na Súmula 54 do STJ, por tratar de responsabilidade extracontratual.

No tocante à pretensão da reparação moral, a resposta, no meu sentir, é positiva, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, se as transações de montante considerável se deram de forma fraudulenta, sem que as instituições requeridas tenham se preocupado em solucionar a questão na esfera administrativa (fls. 16 e segs.), impondo consequências negativas ao psique do autor, perda de tempo útil na tentativa de solução do problema com consequente desgaste físico e mental, à evidência que a questão se desdobrou da situação do mero aborrecimento.

“Nunca é demais lembrar que culpa, em seu sentido jurídico, é a omissão de cautela, que as circunstâncias exigiam do agente, para que sua conduta, num momento dado, não viesse a criar uma situação de risco e, finalmente, não gerasse dano previsível a outrem. (...) Indiscutível ante o que foi exposto, que do comportamento negligente da suplicada, adveio para o

autor danos de ordem moral” (cf. citação na Apel. nº: 0016132-45.2007.8.26.0566, em que fui Relatora).

Forçoso, portanto, reconhecer o dano moral sofrido pelo autor, pois evidente que, diante das movimentações fraudulentas e para não ter seu nome negativado, assumiu o pagamento das prestações mensais, privando-o, inclusive, do numerário para fazer frente às despesas do cotidiano, passou por angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano, ressaltando-se, frise-se, que esta situação restou agravada pela recusa das requeridas em resolvê-la administrativamente, compelindo o demandante a ingressar com a presente demanda, perfilhando do entendimento de ocorrência de danos morais também com base no que a doutrina denomina de “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Confira jurisprudência desta Corte, a saber: "(...) No âmbito da indenização por dano moral, tem sido admitida pela jurisprudência a indenização pela perda do tempo consumidor, denominada de 'Desvio Produtivo do Consumidor' A indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tendo a ré se recusado injustificadamente a alterar o endereço de ligação da linha telefônica, bem como em virtude da ausência de impugnação específica às afirmações do autor de que efetuou diversas ligações buscando a solução do problema, que perdurou cerca de três meses, caracterizados os danos morais sofridos pelo autor, em razão da perda do tempo livre do consumidor (...)" (Apel. nº 1006221-17.2016.8.26.0003, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Salles Vieira).

Sobre o tema, LEONARDO DE MEDEIROS GARCIA leciona: *“Outra forma interessante de indenização por dano moral que tem sido admitida pela jurisprudência é a indenização pela perda do tempo livre do consumidor. Muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos “presos” no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança*

*indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não cause outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como “normal”, em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de call center e em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para o outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre.” (Código de Defesa do Consumidor Comentado, Ed. Juspodium, 13ª Edição, 2017).*

Na lição de MARCOS DESSAUNE, configura-se “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

A condenação em danos morais, de outro lado, deve ser proporcional ao ilícito, pois a jurisprudência entende por configurado verdadeiro ataque à dignidade nestes casos, pois reconhece que esta situação é mais do que suficiente para causar à parte atingida graves dissabores, transtornos e desgastes físicos e emocionais, abalando-a, assim, moralmente.

Antônio Jeová dos Santos leciona que: “A indenização do dano moral, além do caráter ressarcitório, serve também como sanção exemplar. A determinação do montante indenizatório deve ser fixado tendo em vista a gravidade objetiva do dano causado e a repercussão que o dano teve na vida do prejudicado, o valor que faça como que o ofensor se evada de novas indenizações, evitando outras infrações danosas. Conjuga-se, assim, a teoria



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da sanção exemplar à do caráter ressarcitório, para que se tenha o esboço do quantum na mensuração do dano moral” [cf. Dano Moral Indenizável, Editora Lejus, São Paulo, 1997, p. 58].

Assim, observando-se os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva, fixo a indenização em R\$6.000,00 (seis mil reais), com incidência de juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ) e correção monetária a contar do julgamento deste recurso (Súmula 362, do STJ), observadas as alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, ressalvando que, como intervenientes na cadeia de consumo, os réus respondem, solidariamente, pelos danos ao consumidor, nos termos do arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual se acolhe, parcialmente, o recurso do Banco Pan S.A.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso de Z1 Instituição de Pagamento, e dou provimento, em parte, ao recurso do autor e do Banco Pan S.A., nos termos da fundamentação. Em razão da sucumbência, condeno as requeridas ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor corrigido da condenação.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
**Relatora**